

## Der neue Qualitäts-Standard: „Fairness“ in der Berufsunfähigkeitsversicherung

Am deutschen Markt herrscht bei Berufsunfähigkeitsversicherungen ein sehr hoher Bedingungsstandard. Detaillierte Analysen durch unabhängige Ratingunternehmen haben bei den Anbietern dieser existenziell wichtigen Risikovorsorge nahezu branchenweit zu gründlichen Überarbeitungen der Tarife geführt.

Die ASSEKURATA Solutions GmbH hat nun gemeinsam mit der BU-Expertenservice GmbH ein neues Verfahren entwickelt, mit dem gezielt die Fairness der BU-Anbieter im Leistungsregulierungsprozess analysiert werden kann.

**Markus Kruse**, Geschäftsführer der ASSEKURATA, ist überzeugt: „Für die Versicherten zeigt sich die wahre Qualität des Versicherungsschutzes heute nicht mehr vorrangig nur in den Bedin-

gungen, sondern erst bei Eintritt des Leistungsfalls und der darauf folgenden Leistungsbearbeitung.“ Die Ergebnisse von inzwischen drei Prüfverfahren liegen mittlerweile vor. Demnach bieten die ALTE LEIPZIGER Lebensversicherung a.G., die Cosmos-Lebensversicherungs-AG und die Volkswahl Bund Lebensversicherung a.G. eine „transparente, kundenorientierte und kompetente BU-Leistungsprüfung“. Die genannten Unternehmen wurden hierfür mit dem neuen Siegel „FAIR“ ausgezeichnet. Der Analyse zugrunde liegt ein umfangreiches Verfahren. Dabei werden nicht nur zunächst technische Hilfsmittel in der Sachbearbeitung geprüft und Vor-Ort-Gespräche mit Prozessverantwortlichen und Leistungsprüfern geführt. Auch die Angemessenheit der von den Gesellschaften getroffenen Maßnahmen wird anhand von Unternehmens- und Prozesskennzahlen bewertet. Analysiert wird zudem der organisatorische Rahmen, wie zum Beispiel die Zahl der Leistungsprüfer, vorhandene Kapazitäten oder die Kompetenz zur Messung von Service- und Prozesszeiten. Besonders wichtig sind dabei Schnelligkeit und Kundenorientierung. Des Weiteren haben die Analysten etwa die unmittel-

bar im Bezug zum Kunden stehenden Prozessschritte im Fokus. Dazu gehören zeitliche Abläufe oder die Flexibilität in der Leistungsprüfung, beispielsweise in gesundheitlichen Härtefällen. Last but not least stehen auch die technischen und nichttechnischen Hilfsmittel auf dem Prüfstand, beispielsweise die Verständlichkeit und Flexibilität von Schriftstücken.

**Mit diesem neuartigen Bewertungsverfahren erhält jeder Marktteilnehmer ein auf den Leistungsfall fokussiertes Urteil – ein wichtiger Schritt für mehr Transparenz und Qualität.**

### Wichtiger Terminhinweis



**„Damit der Kunde zu seinem Geld und Recht kommt – denn jeder Fall ist ein Einzelfall“.**

Bei der ganztägigen Veranstaltung erfahren Makler von ausgewiesenen BU-Experten, wie sie Hürden in der Beratung rund um das Thema Berufsunfähigkeit rechtzeitig erkennen und bewältigen können. Versicherungsmakler und Fachbuchautor Philip Wenzel wird in seinem Vortrag erläutern, wie Makler die Wünsche und den Bedarf ihrer Kunden richtig erkennen. Stephan Kaiser, BU-Experte und Geschäftsführer der BU-Expertenservice GmbH, wird über Fälle aus seiner Leistungspraxis berichten. Und Dr. Reiner Will, Geschäftsführer der Ratingagentur ASSEKURATA, wird die neue Studie seines Unternehmens zum Thema „Finanzkraft in der Berufsunfähigkeitsversicherung“ vorstellen. Die Teilnahmegebühr für diese Veranstaltung beträgt 49 Euro, bis zum 30.04.2016 gilt ein Frühbucherpreis von 29 Euro.

Anmeldungen direkt auf [www.bu-expertenservice.de](http://www.bu-expertenservice.de)



### Kontakt

BU-Expertenservice GmbH  
Abteilung: Vertriebsservice  
Neutorstr. 16  
97421 Schweinfurt  
[info@bu-expertenservice.de](mailto:info@bu-expertenservice.de)  
[www.bu-expertenservice.de](http://www.bu-expertenservice.de)

Ein Unternehmen der  
SCALA & Cie. Holding GmbH  
[www.scala-holding.com](http://www.scala-holding.com)